

济宁市地方标准
《企业市场质量信用等级评价通则》
编制说明

《企业市场质量信用等级评价通则》编制工作组

2025 年 1 月

一、 工作简况

（一）任务来源

为落实中共中央国务院《关于开展质量提升行动的指导意见》和国务院《社会信用体系建设规划纲要》精神，加快推进质量诚信标准体系建设，完善质量守信联合激励和失信联合惩戒制度，鼓励质量诚信企业，全面提升我市企业质量信用美誉度，促进我市质量品牌建设，提升我市企业竞争软实力和影响力，经省市场监督管理局同意，济宁市市场监督管理局于 2024 年 9 月 29 日批准《企业市场质量信用等级评价通则》立项。济宁市地方标准《企业市场质量信用等级评价通则》由济宁市市场监督管理局提出、归口并组织实施。

（二）起草单位、起草人、及任务分工

1、主要起草单位

济宁鲁泉水处理有限公司、济宁市质量发展促进会、曲阜金皇科技有限公司、山东医安康医疗服务有限公司、山东慧安注册安全工程师事务所有限公司、济宁市任城区王俊推拿中心、山东万世智能装备产业研究有限公司、山东欣瑞电器有限公司、济宁市质量计量检验检测研究院、山东万利精密机械制造有限公司、金乡县检验检测中心、山东创信检验检测有限公司、山东理工职业学院、济宁市特种设备检验检测研究院、鱼台县检验检测中心、华春新能源股份有限公司、济宁阿瑞斯企业管

理股份有限公司。

2、主要起草人

本标准主要起草人：李文晓、朱伟平、杨守波、于洪建、王绪昶、朱艳军、陈召艳、孙天娇、张翠、郭新艳、纪祥娟、孙健、楚亚茹、崔海英、朱军、孙国臣、吴婧、王晓华、王俊、孙忠峰、纪钠、姚旭、吴茂国、周长庚、杨兵、范振涛、陈启刚、孙本超。

3、任务分工

李文晓、朱伟平、杨守波、负责主持标准起草工作，包括组织人员、标准编写质量与进度控制、资源调配、组织研究征求意见采纳与否等工作。具体负责标准框架、名词术语、评价原则、企业市场质量信用等级评价否决条件总体把控。

于洪建、王绪昶、朱艳军、陈召艳、孙天娇负责调研、评价原则与程序等技术内容草案编写与论证，质量信用意愿指标总体确定与审核。

张翠、郭新艳、纪祥娟、孙健、楚亚茹、崔海英、朱军负责质量保障能力指标总体确定与审核。

朱军、孙国臣、吴婧、王晓华、王俊、孙忠峰、纪钠负责搜集技术资料，提出分析意见，具体负责市场经营能力中市场质量水平指标的确定与审核。

姚旭、吴茂国、周长庚、杨兵、范振涛、陈启刚、孙本超负责资料汇总、市场经营能力中顾客关系与顾客满意度和财务

指标的确定与审核，负责附录 C 企业市场质量信用等级划分方法编写。

（三）起草过程

1、申请立项

2024 年 1 月济宁市市场监督管理局组织济宁鲁泉水处理有限公司、济宁市质量发展促进会、曲阜金皇科技有限公司等单位对我市企业市场质量信用进行了研判，会议认为市委市政府高度重视质量信用体系建设，并取得积极进展，表现在我市质量总体水平稳步提升，质量安全形势稳定向好，有力支撑了经济社会发展。我市质量信用工作成绩斐然，目前拥有两个省长质量奖正奖、一个省长质量奖提名奖，拥有一大批“高端品牌”企业和“好品山东”产品。虽然取得一定进展，但与经济发展水平和社会发展阶段不匹配、不协调、不适应的矛盾仍然突出。主要问题是质量安全问题时有发生，假冒伪劣屡禁不止，消费者投诉居高不下，质量信用标准体系缺失，质量信用评价基础工作不仅无标可依而且评价不统一，严重制约着守信激励和失信惩戒机制的建立，造成守信激励不足，失信成本偏低，质量诚信度离人民群众的期待还有一定差距等。迫切需要制定质量信用评价标准。会议确定先做调研，起草先进性评价标准草案，申请立项。

济宁市质量发展促进会组织济宁鲁泉水处理有限公司、济宁市质量发展促进会、曲阜金皇科技有限公司、山东医安康医疗服务有限公司、山东慧安注册安全工程师事务所有限公司、

济宁市任城区王俊推拿中心、山东万世智能装备产业研究有限公司、山东欣瑞电器有限公司、济宁市质量计量检验检测研究院、山东万利精密机械制造有限公司、金乡县检验检测中心、山东创信检验检测有限公司、济宁市特种设备检验检测研究院、鱼台县检验检测中心、华春新能源股份有限公司 15 家单位 25 名起草人员，搜集了国内标准质量信用评价相关标准资料，按照任务分工，各负其责，形成了《企业市场质量信用等级评价通则》草案，并经市市场监督管理局同意，于 5 月 16 日召开了地方标准立项论证会，山东省高端化工产业发展促进会、山东理工职业学院等 5 家单位组成的立项论证专家委员会一致认为标准合规并与其他标准协调配套、标准内容严谨、科学、合理，可操作性强、人员经费保障到位、标准实施效益显著，建议尽快修改完善标准（草案）文本及立项申请书，按照规定程序上报济宁市市场监督管理局申请立项。

5 月 20 日提交了立项申请书。

2、起草征求意见稿

2024 年 9 月召开了立项批准后的编制工作组第一次工作会议，按照省局意见对标准草案进行了认真的修改：进一步研究梳理并确保本标准内容与 GB/T 31863-2015《企业质量信用评价指标》、GB/T 23791-2009《企业质量信用等级划分通则》、DB37/T 2986.1-2017《企业质量信用等级评价通则 第 1 部分：制造业》协调一致，并解决了上述标准存在的不是无法进行，就是拉不开档次，或者结果显失公正等问题：GB/T 31863-2015

《企业质量信用评价指标》评价指标设置了一级指标和二级指标，没有规定否决项指标（失信，不具备评价资格的项目），没有规定每项指标的得分权重，更没有规定如何分类、分几个等级；GB/T 23791-2009《企业质量信用等级划分通则》规定企业质量信用划分 ABCD 四个等级，每个等级可细分为三类，例如 A 级可细分为 AAA、AA、A 三类，并且从遵守法规、质量信用管理、产品提供、质量管理体系、承担社会责任五个方面提出了 ABCD 四个等级的通用的要求，每一个方面无得分权重，比较笼统，对每一等级如何细分成三类也没有具体要求。运用这个标准开展企业质量信用等级评价，只能笼统的评出 ABCD 四个等级，无法细分三类，操作性不强，企业质量信用等级评价结果拉不开档次，例如达到 AAA 级的企业和达到 A 级的企业最后评价结果都是 A，评价结果显失公正；山东省地方标准 DB37/T 2986.1-2017《企业质量信用等级评价通则 第 1 部分：制造业》规定了制造业质量信用等级评价的基本原则、评价指标分类及评价方法。第一，该标准规定的否决项只有是否有营业执照、营业执照是否失效、营业是否满一年，没有包括是否列入严重失信黑名单，是否发生过重大质量、安全、环保事故等指标，否决项涵盖不全。第二，前置指标规定的不科学，例如“三年内屡次发生造假行为，重大质量安全事故，给社会造成重大经济损失，给个人造成人身伤害，或经新闻媒体曝光并产生恶劣影响”，这些问题应该列入否决项，也就是失去质量信用评价资格，用该标准却评价为 D 级信用单位，虽然 D 级是最低一档，

但并不代表失信，所以指标制定的不科学。第三，评价指标划分了三级指标，包括 3 项一级指标、12 项二级指标、26 项三级指标，一级指标和二级指标都赋予了分值，但是三级指标没有赋予分值，第三级指标的划分失去了实际意义，而且三级指标考虑不周全，例如社会责任指标不包含企业员工工资福利、劳动关系状况，企业财务状况、市场质量水平、资源保障情况等都没有纳入评价指标体系。实际运用该标准评价企业质量信誉就出现了一些问题，例如企业无故拖欠工资，工人正在集体申请仲裁，社会责任指标却得了满分。

《企业市场质量信用评价通则》的评价等级划分严格执行 GB/T 23791-2009《企业质量信用等级划分通则》，分为 ABCD 四个等级，每个等级可细分为三类，例如 A 级可细分为 AAA、AA、A 三类；标准草案不但包含了 GB/T 31863-2015《企业质量信用评价指标》和 DB37/T 2986.1-2017《企业质量信用等级评价通则 第 1 部分：制造业》所有指标，还依据最新法规以及政策、监管要求对三级指标进行了细化，具体包括 9 项否决项，3 项一级指标、12 项二级指标、49 项三级指标，每一级指标都赋予了分值，评价指标比较完善、比较科学、操作性强，

2024 年 10 月编制工作组内部征求意见，形成了标准征求意见稿和编制说明。

3、起草送审稿

2024 年 10 月 24 日在济宁市市场监督管理局网站上公开征求意见，标准起草单位项济宁市质量计量检验检测研究院、济

宁市劳模协会、济宁市农机推广中心、济宁市自然资源局等 35 家单位发出了征求意见函，共收到回函 35 份，有意见的 3 份，经过起草工作组认真讨论，采纳 3 份。修改后形成了标准送审稿。

4、起草标准报批稿

2025 年 1 月 12 日，济宁市市场监督管理局组织召开地方标准专家审查会议。标准编制工作组根据审查会议专家提出的修改意见，对标准内容进行了修改完善，审查委员会对修改内容确认无误，最终形成了《企业市场质量信用评价通则》标准报批稿。

二、标准制定的目的和意义

国务院《社会信用体系建设规划纲要》提出要深入推动质量信用体系建设，建立质量诚信报告、失信黑名单披露、市场禁入和退出制度，建立产品质量信用信息共享制度。中共中央国务院《关于开展质量提升行动的指导意见》提出加快推进质量诚信标准体系建设，完善质量守信联合激励和失信联合惩戒制度。

市委市政府高度重视质量信用体系建设，并取得积极进展，表现在我市质量总体水平稳步提升，质量安全形势稳定向好，有力支撑了经济社会发展。我市质量信用工作成绩斐然，目前拥有两个省长质量奖正奖、一个省长质量奖提名奖，拥有一大批“高端品牌”企业和“好品山东”产品。虽然取得一定进展，但与经济发展水平和社会发展阶段不匹配、不协调、不适应的

矛盾仍然突出。主要问题是质量安全问题时有发生，假冒伪劣屡禁不止，消费者投诉居高不下，质量信用标准体系缺失，质量信用评价基础工作不仅无标可依而且评价不统一，严重制约着守信激励和失信惩戒机制的建立，造成守信激励不足，失信成本偏低，质量诚信度离人民群众的期待还有一定差距等。迫切需要制定质量信用质量信用评价标准。

本标准的制定与实施，可对我市企业市场质量信用把把脉，鼓励质量诚信企业，帮扶督促质量信用较低的企业查找原因，积极整改，全面提升我市企业质量信用美誉度，促进我市质量品牌建设，提升我市企业竞争软实力和影响力。

济宁市质量发展促进会已经发布实施了《企业市场质量信用等级评价通则》团体标准，对部分企业质量信用进行了评价，收到了较好的效果，企业和团体都说，无论评价结果如何，对自己质量信用有了一个更加全面、客观的认识，尤其是找出了存在的问题，明确了整改的方向，有利于企业质量信用度的提升。但是该团体标准影响力较小，不足以支撑评价工作的全面开展，迫切需要以该团体标准实施的实践经验为基础，以济宁市地方标准的制定并组织实施作为试点，全面铺开评价工作，为制定上级评价标准进一步的积累经验。

本标准的实施不属于各级党委政府关于清理评比达标表彰示范等的清理范围，属于中共山东省委办公厅、山东省人民政府办公厅《关于清理优化创建示范和评比表彰活动的通知》、山东省民政厅、山东省委社会工作部《关于清理社会组织评比

表彰活动的通知》不列入清理范围的依据标准进行的认定评定以及质量分级资质评定、等级评定。

三、标准的编制原则、主要技术内容和依据

（一）标准编制原则

规范性原则。本文件根据《中华人民共和国标准化法》、《团体标准管理规定》、GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》、GB/T 20000.1《标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语》、GB/T 20001（所有部分）《标准编写规则》等进行编制。

科学性原则。各项要求是在收集分析国内相关标准、规范、政策和文献基础上，广泛征求相关专家、单位的意见，并结合标准化市场现状而确定的。

适用性和可操作性原则。力求保持标准的协调性和统一性，既要符合标准化助力全领域发展的需要，也要符合实际，有效体现标准的经济和社会效益。

（二）标准主要内容和依据

本标准适用于开展企业市场质量信用等级评价，也可作为其他相关评价活动的参考。本标准提出了企业市场质量信用的等级评价原则，规定了评价指标和评价方法评价程序。

1、术语和定义：明确了质量信用、市场质量信用等级、质量信用意愿、质量保能力、市场经营行为的定义。

2、评价原则：规定了评价对象和公正性、科学性、合理性、

适用性评价原则。

3、评价指标：评价指标从质量信用意愿、质量保障能力、市场经营行为三个维度进行设定。质量信用意愿包括资质、质量文化、信用记录、社会责任；质量保障能力包括基础保障、资源保障、过程保障；市场经营行为包括顾客关系管理、市场质量水平、顾客满意度、财务经营结果。

4、评价方法：明确评价人员资格要求、等级划分依据、评价方式、等级表示方法、评价否决条件、评价指标分值分配及说明、等级划分方法及评价结果的动态管理。

上述主要内容的依据是GB/T 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则；GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语、GB/T 22116 企业信用等级表示方法、GB/T 22117 信用 基本术语、GB/T 23791 企业质量信用等级划分通则、GB3708/T 标准先进性评价规范等法规和政策性文件。

四、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准编制过程中没有重大意见分歧。

五、与相关法律、法规和强制性标准的关系

本标准符合现行相关法律、法规、规章和强制性标准要求。

六、实施推广建议

建议本标准为你推荐性标准，建议过渡期为一个月。建议本标准实施后，加强标准宣贯与培训，开展企业市场质量信誉评价提供指导；加强交流沟通，收集和记录在评价实施过程中存

在的问题，后续可根据实际应用情况对标准进行修订。

六、实施效益分析

通过企业市场质量信用评价工作的开展，对我市企业市场质量信用把把脉，鼓励质量诚信企业，帮扶督促质量信用较低的企业查找原因，积极整改，全面提升我市企业质量信用美誉度，促进我市质量品牌建设，提高我市产品和服务的质量水平和市场竞争力，产生较好的经济效益。本标准的实施是我市诚信文化建设的一项重要内容，大力倡导诚信道德规范，弘扬中华民族积极向善、诚实守信的传统文化和现代市场经济的契约精神，形成崇尚诚信、践行诚信的社会风尚，带来较好的社会效益和生态效益。

七、其他需要说明的内容

无。